

IL NUMERO UNICO EUROPEO DI EMERGENZA «112»

INDICE

- | | |
|--|--------|
| 1. Il quadro normativo in prospettiva storica. | Pag.1 |
| 2. Il 112 negli altri Stati membri: breve analisi dello <i>status quo</i> . | Pag. 3 |
| 3. La situazione italiana. | Pag. 4 |
| 4. Gli inadempimenti dell'Italia alle norme comunitarie:
le procedure di infrazione e le sanzioni pecuniarie. | Pag. 5 |
| 5. Le possibili soluzioni. | Pag. 9 |

1. Il quadro normativo in prospettiva storica.

Nel 1991, con la decisione 91/396/CEE, l'allora Consiglio delle Comunità Europee sancì che gli Stati membri assicurassero l'introduzione del numero «112» quale numero unico europeo per le chiamate di emergenza.

Tutto ciò aveva un'origine lontana: già la Conferenza europea delle Amministrazioni delle Poste e delle Telecomunicazioni (CEPT), nella raccomandazione T/SF1 del 1976, auspicava l'adozione del «112» come numero unico europeo per chiamate di emergenza.

Cosa significa avere un numero unico europeo di emergenza?

Significa dare la possibilità a tutte le persone, che si trovano all'interno dei confini dell'Unione Europea, di chiedere aiuto nelle situazioni di emergenza, mettendo a disposizione un numero identico per tutti gli stati membri. Se il signor Rossi si trova in Belgio e deve contattare i vigili del fuoco, oppure la polizia, non sarà costretto a ricordarsi i numeri di emergenza del Belgio: basterà che si ricordi di comporre il «112» per attivare i servizi di soccorso.

La ratio della decisione, quindi, era quella di uniformare in tutto il territorio dell'Unione l'accesso ai servizi di emergenza e soccorso.

L'articolo 1, comma 2, della decisione dichiara che il numero unico europeo per chiamate di emergenza viene introdotto, ove opportuno, parallelamente ad ogni altro numero nazionale esistente per tali chiamate. Inoltre, l'articolo 2 stabilisce che l'introduzione del numero unico sarebbe dovuta avvenire entro il 31 dicembre 1992.

Alla luce del dettato normativo comunitario la Repubblica Italiana, avendo già adottato, ben prima del 1991, il «112» come uno dei numeri di emergenza attivi nella penisola, associato specificamente ai Carabinieri, si trovava già in regola con le disposizioni comunitarie.

Quest'ultime, infatti, non pretendevano che il «112» fosse l'unico numero di emergenza in tutta Europa, così come avviene negli U.S.A. con il «911», ma che fosse, se non l'unico, un valido canale per chiedere aiuto e soccorso in caso di bisogno.

Il quadro normativo muta però con la direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica.

Il considerando n.36 rappresenta la base concettuale per dare al numero unico europeo di emergenza un *quid pluris*.

Esso afferma che *“occorre che gli utenti possano chiamare gratuitamente il «112» o qualsiasi numero d'emergenza nazionale a partire da qualsiasi apparecchio telefonico, compresi i telefoni pubblici a pagamento, senza dover utilizzare alcun mezzo di pagamento. Gli stati membri avrebbero già dovuto prendere le disposizioni necessarie e più conformi all'organizzazione dei servizi di soccorso nazionali per garantire che le chiamate inoltrate verso tale numero ottengano una risposta e un trattamento adeguato. Le informazioni relative alla localizzazione del chiamante, che devono essere messe a disposizione dei servizi di soccorso, nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, miglioreranno il livello di protezione e la sicurezza degli utenti dei*

servizi «112» e aiuteranno tali servizi nell'espletamento dei loro compiti, a condizione che sia garantito il trasferimento delle chiamate e dei dati pertinenti verso i servizi di soccorso competenti”.

Nello specifico, l'articolo 26 della direttiva in oggetto, rubricato numero di emergenza unico europeo, stabilisce che gli stati membri provvedono affinché, oltre ad altri eventuali numeri di emergenza nazionali specificati dalle autorità nazionali di regolamentazione, tutti gli utenti finali di servizi telefonici accessibili al pubblico, ed in particolare gli utenti di telefoni pubblici a pagamento, possano chiamare gratuitamente i servizi di soccorso digitando il numero di emergenza unico europeo «112».

Di notevole importanza sono invece i commi 2, 3 e 4 dell'articolo 26.

Il comma 2 sancisce che gli **Stati membri garantiscono che le chiamate al numero di emergenza unico europeo «112» ricevano adeguata risposta e siano trattate nel modo più conforme alla struttura nazionale dei servizi di soccorso e in maniera compatibile con le possibilità tecnologiche delle reti.**

Il comma 3 stabilisce che gli **Stati membri provvedano affinché, per ogni chiamata al numero di emergenza unico europeo «112» le imprese esercenti reti telefoniche pubbliche mettano a disposizione delle autorità incaricate dei servizi di soccorso le informazioni relative all'ubicazione del chiamante.**

Il comma 4, invece, prevede che gli stati membri informino adeguatamente i cittadini sull'esistenza e sul funzionamento del numero di emergenza unico europeo «112».

Analizzando la direttiva 2002/22/CE in combinato disposto con la decisione 91/396/CEE è possibile verificare che le istituzioni europee richiedono tre livelli di operatività del numero unico di emergenza:

- **disponibilità effettiva del «112» da telefoni fissi o cellulari**
- **localizzazione del chiamante da telefoni fissi e da telefoni mobili**
- **trattamento e risposta alle chiamate adeguati.**

2. Il «112» negli altri Stati membri: breve analisi dello status quo.

Prima di analizzare la situazione italiana è di sicuro interesse fare una panoramica riguardo l'attuazione del numero unico europeo «112» in alcuni stati membri dell'Unione Europea.

In Lussemburgo, Danimarca, Finlandia, Islanda, Paesi Bassi, Portogallo, Svezia, Lituania ed Estonia il «112» è l'unico numero per tutte le emergenze. In Svezia la centralizzazione delle chiamate di emergenza è stata istituita nel 1953, ed è oggi operativa con il numero «112» gestito da una società che ha 600 operatori e 20 centrali operative che gestiscono le chiamate di emergenza. La localizzazione sia dei numeri di rete fissa sia dei cellulari è già attiva. In Francia ai numeri già esistenti («15» per le ambulanze, «18» per i vigili del fuoco e «17» per la polizia), sono state affiancate e istituite centrali operative del «112» presso le principali centrali operative dei vigili del fuoco o miste.

In Austria sono già attive le centrali del «112» e, unitamente a queste, anche i numeri di telefono di polizia «133», ambulanze «144» e vigili del fuoco «122», ma viene oramai ampiamente pubblicizzato il nuovo numero «112».

In Spagna le centrali operative del «112» sono quelle del soccorso medico «061», mentre sono ancora attive le centrali dello «085» (vigili del fuoco) e «062» (guardia civile): va detto però che una gran parte delle chiamate di emergenza arriva al «112» che le gestisce e le smista.

Nella Repubblica Ceca il «112» era, sino a pochi anni fa, il numero dell'ora esatta. Oggi la Repubblica Ceca ha istituito un sistema di centrali operative del «112» molto organizzato, capace di localizzare il chiamante con una tecnologia che, come in Svezia, permette agli operatori di poter ricevere chiamate anche da distretti distanti, qualora ad esempio il distretto dell'utente sia sovraccarico o non sia in grado di rispondere (come potrebbe succedere in caso di eventi calamitosi). C'è altresì la possibilità di utilizzare le competenze di operatori «112» online che conoscano lingue straniere; in ogni momento è possibile visualizzare quali operatori le conoscono ed effettuare una chiamata in conferenza con questi.

Nel Regno Unito e in Irlanda le chiamate al «112» sono automaticamente deviate al «999» che è storicamente il numero delle chiamate di emergenza. Tuttora è pubblicizzato il numero unico «999» anziché il «112».

In Polonia le chiamate al «112» sono possibili sia dai telefoni cellulari, sia dai telefoni fissi. I vecchi numeri d'emergenza ancora attivi sono il «997» per la polizia, il «998» per i vigili del fuoco, il «999» per le ambulanze e il «985» per il soccorso alpino.

In Romania il «112» è funzionante come numero unico d'emergenza e sono state create centrali operative dedicate al «112», che hanno sostituito le vecchie centrali esistenti collegate a realtà locali (in Romania l'organizzazione di polizia e del soccorso è molto legata alle diverse realtà locali). Anche in Romania è già attiva la localizzazione del chiamante.

In Slovenia è attivo e pubblicizzato il nuovo numero «112». Esiste anche il numero di emergenza «113» per la Polizia.

In Norvegia il «112» è l'unico numero per tutte le emergenze alle quali risponde la polizia, ma sono ancora attivi i numeri «113» per le ambulanze e il «110» per i vigili del fuoco.

In Belgio il «112» è già attivo e collegato alle centrali del soccorso (tecnico e sanitario insieme), ma sono ancora attivi i numeri «100» per i vigili del fuoco e le ambulanze e il «101» per la polizia.

3. La situazione italiana.

In Italia nel 1968 è nato il «113» come numero di soccorso pubblico per le emergenze, al quale si sono aggiunti poi via via altri numeri, fra cui, nel 1981, il «112», destinato, con le stesse funzioni del «113», all'Arma dei Carabinieri. Sono inoltre attivi il «118», collegato al soccorso sanitario, il «115» dei Vigili del Fuoco, il «117» della Guardia di Finanza, il «1515» per l'antincendio boschivo e il «1530» per le emergenze in mare.

Con l'istituzione nel 1991 del Numero Unico Europeo «112» per le Emergenze, le chiamate al «112» sono state instradate direttamente alle centrali operative dei Carabinieri, che si devono far carico di smistare le eventuali chiamate per gli altri servizi alle altre Centrali Operative del soccorso (in alcuni casi gli operatori di centrale chiedono di richiamare l'esatto numero corrispondente all'emergenza, per la quale l'utente chiama). E' ovvio che le chiamate al «112» siano aumentate negli ultimi anni e le ragioni possono essere così riassunte:

- Gli utenti, che utilizzano telefoni cellulari, sono oltre il 90% della popolazione italiana, con quasi una linea mobile per abitante. Se si considera che il «112» è pubblicizzato nei libretti d'istruzione dei telefoni cellulari come l'unico numero contattabile, anche sotto copertura di diverso operatore che non sia il proprio, o che di fatto sia l'unico numero contattabile senza la SIM/USIM card, si capisce che molti utilizzatori associano alle emergenze il numero «112».

- I cittadini stranieri che sono in Italia e non conoscono i diversi numeri di emergenza, utilizzando il cellulare o il telefono fisso, chiamano i numeri d'emergenza e, se noto, il numero «112». Con i telefoni cellulari, i più moderni telefonini, indirizzano al «112» anche le chiamate verso il «999» (UK) o verso il «911» (U.S.A.), senza consapevolezza da parte dell'utente di quale servizio si stia chiamando.

- Infine, anche per la crescente consapevolezza che il Numero Unico per le Emergenze in Europa è il numero «112», benché dai dati dell'Eurobarometer sembra saperlo solo il 10% della popolazione.

4. Gli inadempimenti dell'Italia alle norme comunitarie: le procedure di infrazione e le sanzioni pecuniarie.

La Commissione Europea, in qualità di custode dei trattati e delle normative comunitarie, ha attivato due procedure di infrazione nei confronti dell'Italia in merito al numero unico europeo «112».

La procedura di infrazione è uno strumento fondamentale per garantire il rispetto e l'effettività del diritto comunitario: la decisione relativa al suo avvio è una competenza esclusiva della Commissione, che, nell'esercizio di un potere discrezionale, può agire su denuncia dei privati, sulla base di un'interrogazione parlamentare o anche di propria iniziativa.

Questa fase è solo l'inizio di una procedura più ampia, che prende il nome di ricorso per inadempimento.

Quando rileva la violazione di una norma comunitaria, la Commissione europea procede all'invio di una "lettera di messa in mora", concedendo allo Stato un termine entro il quale presentare le proprie osservazioni. La violazione contestata può consistere nella mancata attuazione di una norma comunitaria oppure in una disposizione o in una pratica amministrativa nazionali che risultano con essa incompatibili.

La procedura d'infrazione è avviata nei confronti di uno Stato membro in quanto tale, senza che rilevi se l'autore della violazione sia un organo costituzionale, una giurisdizione, un ente territoriale o un soggetto di diritto privato controllato dallo Stato. Qualora lo Stato membro non risponda alla lettera di messa in mora nel termine stabilito, oppure fornisca alla Commissione risposte non soddisfacenti, quest'ultima può emettere un parere motivato con il quale cristallizza in fatto e in diritto l'inadempimento contestato e diffida lo Stato a porvi fine entro un dato termine.

Nel caso in cui lo Stato membro non si adegui al parere motivato, la Commissione può presentare ricorso per inadempimento davanti alla Corte di Giustizia delle Comunità Europee contro lo Stato in questione (art. 258 del Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea, TFUE, già art. 226 Trattato CE, par. 2).

Si conclude così la fase del cd. "precontenzioso" ed inizia il giudizio, il quale è diretto ad ottenere dalla Corte l'accertamento formale, mediante sentenza, dell'inosservanza da parte dello Stato di uno degli obblighi imposti dall'ordinamento comunitario.

Se la Corte di Giustizia accerta che uno Stato membro ha mancato ad uno degli obblighi ad esso incombenti in virtù del Trattato, questo è tenuto a prendere i provvedimenti che l'esecuzione della sentenza comporta, ponendo fine all'infrazione.

Se la Commissione ritiene che lo Stato non si sia conformato alla sentenza della Corte, essa avvia una procedura ex art. 260 TFUE (già art. 228 del Trattato CE). In questa fase ciò che viene contestato allo Stato è un inadempimento ulteriore e autonomo, consistente nella mancata adozione dei provvedimenti necessari all'esecuzione della sentenza, che ha accertato la violazione del diritto comunitario (es. modifica, abrogazione o introduzione di una disposizione normativa; recepimento di una direttiva; mutamento di una prassi amministrativa).

Come negli ordinari procedimenti per inadempimento, la procedura ex art. 260 TFUE (già art. 228 Trattato CE) si articola in una fase pre-contenziosa e in una fase contenziosa. In base al paragrafo 2 dell'art. 228 del Trattato CE la Commissione doveva predisporre un parere motivato, che fissasse un termine entro il quale lo Stato avesse dovuto prendere i provvedimenti che l'esecuzione della sentenza comportava ed altresì, che precisasse i punti sui quali lo Stato membro fosse risultato inadempiente. Se lo Stato non si conformava al parere motivato, la Commissione poteva adire la Corte di Giustizia, specificando l'importo delle sanzioni di cui chiede l'infrazione. Con il nuovo articolo 260 TFUE la Commissione, se ritiene che lo Stato membro in questione non abbia preso le misure che l'esecuzione della sentenza della Corte comporta, dopo aver posto tale Stato in condizione di presentare osservazioni, può adire la Corte immediatamente, precisando la sanzione da comminare.

Le sanzioni consistono in una somma forfetaria e in una penalità di mora. L'importo della sanzione deve essere fissato in funzione dell'obiettivo che la sanzione stessa persegue, cioè garantire l'applicazione effettiva del diritto comunitario. Sono tre i criteri principali da considerare:

- gravità dell'infrazione
- durata dell'infrazione
- necessità di garantire l'efficacia dissuasiva della sanzione, cercando di evitare recidive.

Le sanzioni che la Commissione propone alla Corte di Giustizia devono essere prevedibili per gli Stati membri e calcolate secondo un metodo che rispetti sia il principio di proporzionalità, sia quello di parità di trattamento tra gli Stati membri. Nella sentenza del 12 luglio 2005 (causa C-304/02, Commissione c. Francia), la Corte di Giustizia ha chiarito che la somma forfetaria e la penalità giornaliera possono essere inflitte cumulativamente, in particolare laddove la violazione del diritto comunitario si sia protratta per lungo tempo e sembri persistere. La Comunicazione della Commissione sull'applicazione dell'articolo 228 (SEC 2005 (1658)), oggi articolo 260 TFUE, ha poi inasprito le sanzioni pecuniarie per il mancato adeguamento alla sentenza della Corte di Giustizia, che riconosce l'inadempimento dello Stato rispetto agli obblighi imposti dal diritto comunitario. Per l'Italia è stata fissata una somma forfetaria minima di 9.920.000 euro, mentre la penalità per il nostro Paese può oscillare tra 22.000 e 700.000 euro per ogni giorno di ritardo nell'attuazione della seconda sentenza, a seconda della gravità dell'infrazione¹.

Le decisioni relative all'apertura, all'aggravamento o alla chiusura di una procedura di infrazione sono adottate dal Collegio dei Commissari europei, in apposite sessioni che hanno luogo a cadenza trimestrale. Il Collegio dei Commissari adotta una decisione di archiviazione quando lo Stato membro si conforma ai rilievi della Commissione Europea o quando quest'ultima si ritiene soddisfatta dalle osservazioni dello Stato in questione. Le archiviazioni intervengono solo in occasione delle riunioni trimestrali, mentre l'apertura di una procedura d'infrazione può essere decisa anche in occasione di una qualunque altra riunione del Collegio. Ad esempio, le procedure per mancato recepimento di direttive sono aperte automaticamente in una delle prime riunioni successive alla scadenza del termine di trasposizione. Una volta aperta la fase contenziosa, l'adempimento da parte dello Stato membro potrà condurre ad una rinuncia agli atti del ricorso da parte della Commissione per venir meno dell'interesse ad agire.

Nello specifico, la prima procedura di infrazione sulla questione «112» è stata avviata nel 2006 e riguarda la mancata localizzazione del chiamante da telefoni fissi o mobili. La Commissione ha emesso il 12 ottobre 2006 un parere motivato, nel quale invitava lo Stato membro ad adottare le misure

¹ Per maggiori informazioni sul calcolo delle sanzioni vedi: SEC/2005) 1658: comunicazione della Commissione sull'applicazione dell'articolo 228 del trattato CE.

necessarie per conformarsi ai dettami della direttiva comunitaria entro due mesi dal ricevimento dello stesso.

Il 27 novembre 2007 la Commissione, non avendo ottenuto risposte adeguate, ha proposto ricorso alla Corte di Giustizia.

La Corte di Giustizia si è pronunciata, con sentenza del 15 gennaio 2009 (causa C-539/07), dichiarando che la Repubblica Italiana, avendo omesso di mettere a disposizione delle autorità incaricate dei servizi di soccorso le informazioni relative all'ubicazione del chiamante per tutte le chiamate telefoniche effettuate al numero di emergenza unico europeo 112, nella misura in cui ciò era tecnicamente fattibile, è venuta meno agli obblighi ad essa incombenti in forza dell'articolo 26, n.3, della direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 7 marzo 2002, 2002/22/CE, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva "servizio universale").

Il 14 maggio 2009 la Commissione ha inviato una lettera di costituzione in mora (IP/09/774) e il 20 novembre 2009 un parere motivato (IP/09/1784) chiedendo all'Italia di fare tutto il necessario per consentire la localizzazione delle chiamate al 112.

Nonostante ciò, l'Italia è rimasta inadempiente e la Commissione ha deciso di chiedere alla Corte di Giustizia di infliggere una sanzione per il mancato rispetto della sentenza.

Il mancato rispetto delle prescrizioni relative alla corretta attuazione del «112» costituisce una grave violazione della legislazione dell'Unione Europea che mette a repentaglio la vita ed il benessere dei cittadini.

Perciò la Commissione ha proposto alla Corte di imporre il **pagamento di una somma forfetaria di circa 39.680 euro al giorno dalla data della prima sentenza (15 gennaio 2009) fino alla pronuncia della nuova sentenza, oltre al pagamento di una penale giornaliera di 178.560 euro dal giorno della seconda sentenza, fino a quando l'Italia non si conformerà ai dettami comunitari².**

La seconda procedura di infrazione, in cui è coinvolta l'Italia, riguarda la reale efficacia del numero unico europeo di emergenza «112» e si trova ancora in una fase iniziale.

Il 18 settembre 2008 la Commissione ha infatti inviato all'Italia una lettera di messa in mora (IP/08/1342) avente ad oggetto l'efficacia del trattamento e delle risposte riservati alle chiamate al «112».

In Italia i vari sistemi di risposta ai servizi di emergenza (polizia, ambulanze, vigili del fuoco, etc.) sono operati da centralini distinti: non sempre i centralini del servizio di emergenza a cui giungono le chiamate al «112» sono in grado di trasferire l'utente ai centralini degli altri servizi di emergenza richiesti.

² Fonte: www.eena.it/Multa112

5. Le possibili soluzioni.

In Europa la realizzazione del sistema per il numero unico «112» per le emergenze, ha sinora raggiunto, come si è potuto verificare, diversi stati di avanzamento secondo la volontà dei singoli governi nazionali.

In questo panorama diverso e diversificato ci sono alcune realtà che possono fungere da esempio per l'Italia, soprattutto per le soluzioni tecnologiche adottate e per l'organizzazione; tuttavia, vanno studiate soluzioni operative realmente adeguate al nostro paese.

Sul sito del Ministero per l'Innovazione Tecnologica era possibile trovare fino a poco tempo fa una nota del 2004 nella quale si annunciava l'avvio di una sperimentazione nelle province di Salerno, Catanzaro e Palermo; di fatto la sperimentazione è stata inizialmente limitata a Salerno, ma non è mai stata concretamente attuata. Dal 2004 ai fini della sperimentazione sono stati realizzati un Gruppo di Lavoro per l'istituzione del Numero Unico Europeo di emergenza e una commissione interministeriale, alla quale è stato affidato il compito di analisi e di realizzazione di uno studio di fattibilità, per stabilire come dovranno essere strutturate e organizzate, anche tecnologicamente, le centrali operative del «112» in Italia. Il mandato di queste commissioni è scaduto nella prima metà del 2006, e la sperimentazione di Salerno può essere considerata ormai chiusa.

Dal 21 Giugno 2010 l'Italia ha un suo progetto pilota che può cambiare e rendere integrati gli scenari dell'emergenza del soccorso e della sicurezza. Nella provincia di Varese, sede della sperimentazione, tutte le chiamate al «112», «113», «115» e «118» ora confluiscono indifferentemente alla centrale operativa del «112» unico allestita a fianco dell'esistente centrale operativa del «118», nell'ospedale di Varese.

Gli operatori, appositamente formati, utilizzano un nuovo software che nella schermata di ricezione indica la numerazione di accesso alla chiamata di emergenza (se si compone il «115», l'operatore del «118» che risponde sa che l'utente potrebbe richiedere un servizio che viene espletato dai Vigili del Fuoco), inoltre riceve oltre alla numerazione del chiamante, la sua rete di appartenenza, informazione utile per inoltrare la richiesta di localizzazione al CED Interforze di Roma.

Le chiamate di emergenza per il «118» vengono poi smistate telematicamente alla centrale adiacente, mentre quelle per Carabinieri, Polizia di Stato e Vigili del Fuoco, vengono inoltrate su linee dedicate e secondo i territori di competenza, nel caso delle forze di polizia, alle centrali operative competenti che portano a termine la gestione della richiesta telefonica e ne danno seguito. Viene anche inoltrata dagli operatori del nuovo «112» (primo livello), la localizzazione del chiamante così da renderla disponibile su terminali dedicati che sono stati installati nelle centrali di Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco e Soccorso Sanitario (secondo livello).

Le altre componenti dell'emergenza, quali la Guardia di Finanza, il Corpo Forestale dello Stato, il Soccorso Alpino e Speleologico, la Polizia Locale, la

Protezione Civile e l'Emergenza Infanzia, vengono poi a loro volta allertati dalle centrali operative di secondo livello.

La Direttiva Europea prescrive l'accessibilità del «112» anche agli utenti finali disabili.

Per questo motivo è attivo anche un servizio di messaggistica SMS, che consente di attivare un protocollo dedicato alla gestione di questa particolare tipologia di chiamate.

Infine il servizio è strutturato anche per fornire una risposta multilingue: gli operatori saranno infatti in grado di ampliare in brevissimo tempo la chiamata ad interpreti specializzati in 5 lingue: italiano, inglese, francese, tedesco e russo.

Resta da capire cosa sta avvenendo invece nel resto d'Italia: sembrerebbe che i Carabinieri stiano digitalizzando le linee del «112» in modo tale da poterle poi collegare al CED Interforze per ricevere le chiamate di emergenza con la localizzazione, ma nulla sembra ancora pianificato per le altre componenti del soccorso («113», «115», «118»): **non sembra esserci, insomma, una pianificazione strategica omogenea per adempiere alla direttiva comunitaria.**

Ciò significa che, nonostante la lodevole sperimentazione attuata a Varese, questo potrebbe non essere sufficiente ad evitare la pesante multa che la Commissione Europea ha chiesto per l'Italia alla Corte di Giustizia di Strasburgo.

Allora, quali soluzioni per il numero unico europeo di emergenza?

Non possono essere prese in considerazione soluzioni semplicistiche con risponditori automatici per lo smistamento delle chiamate (sul modello di quelli del servizio clienti degli operatori telefonici), poiché metterebbero a rischio la vita di chi chiama: non è sempre possibile effettuare la selezione del servizio richiesto, se ci si trova in una situazione di emergenza, che comporta spesso agitazione e ansia.

Potrebbero essere di due tipi le soluzioni per giungere anche in Italia all'effettiva realizzazione del numero unico «112».

a) La creazione di un sistema «112» costituito da centrali operative filtro e coordinamento “super partes” con operatori generalisti, che si occupino efficientemente di dispatching e di coordinamento interforze, in modo tale da rendere concreto l'accentramento delle chiamate su centrali operative di primo livello aggiuntive, che dovrebbero poi inoltrare le chiamate in via telematica a quelle di secondo livello (attuali centrali operative esistenti). Si avrebbero ricezione e dispatching unici, gestione interforze delle risorse per quanto riguarda la gestione operativa demandata alle centrali di secondo livello.

In alternativa gli stessi operatori del «112» potrebbero inoltrare le richieste di soccorso alle unità presenti sul territorio (ambulanze, volanti, gazzelle, etc.) utilizzando un sistema di geo-localizzazione.

b) La creazione di centrali uniche, cosiddette interforze, costituite da personale misto e quindi con un'organizzazione complessa interna gestita da figure professionalmente molto diverse, anche per formazione e metodi.

Ciò porterebbe alla creazione di nuove centrali operative interforze, localizzate al di fuori delle attuali strutture degli enti di appartenenza, con lo scopo di migliorarne l'interazione. La ricezione unica sarebbe quindi funzionale solo allo smistamento rapido delle chiamate alle centrali di secondo livello.

Non si deve dimenticare, inoltre, che l'art. 5 del protocollo d'intesa del 16 marzo 2009 fra il Ministero dell'Interno e la Regione del Veneto (“... *le parti concordano sull'opportunità di sviluppare ulteriormente gli aspetti tecnologici che consentano le più ampie sinergie tra le sale operative delle Forze di polizia e quelle dei Corpi di polizia locale (una per ciascun ambito provinciale) al fine di migliorare l'impiego delle risorse sul territorio...*”) propone la volontà di sperimentare l'attivazione del numero unico di emergenza europeo «112», con un collegamento telefonico diretto anche verso i corpi di polizia locale.